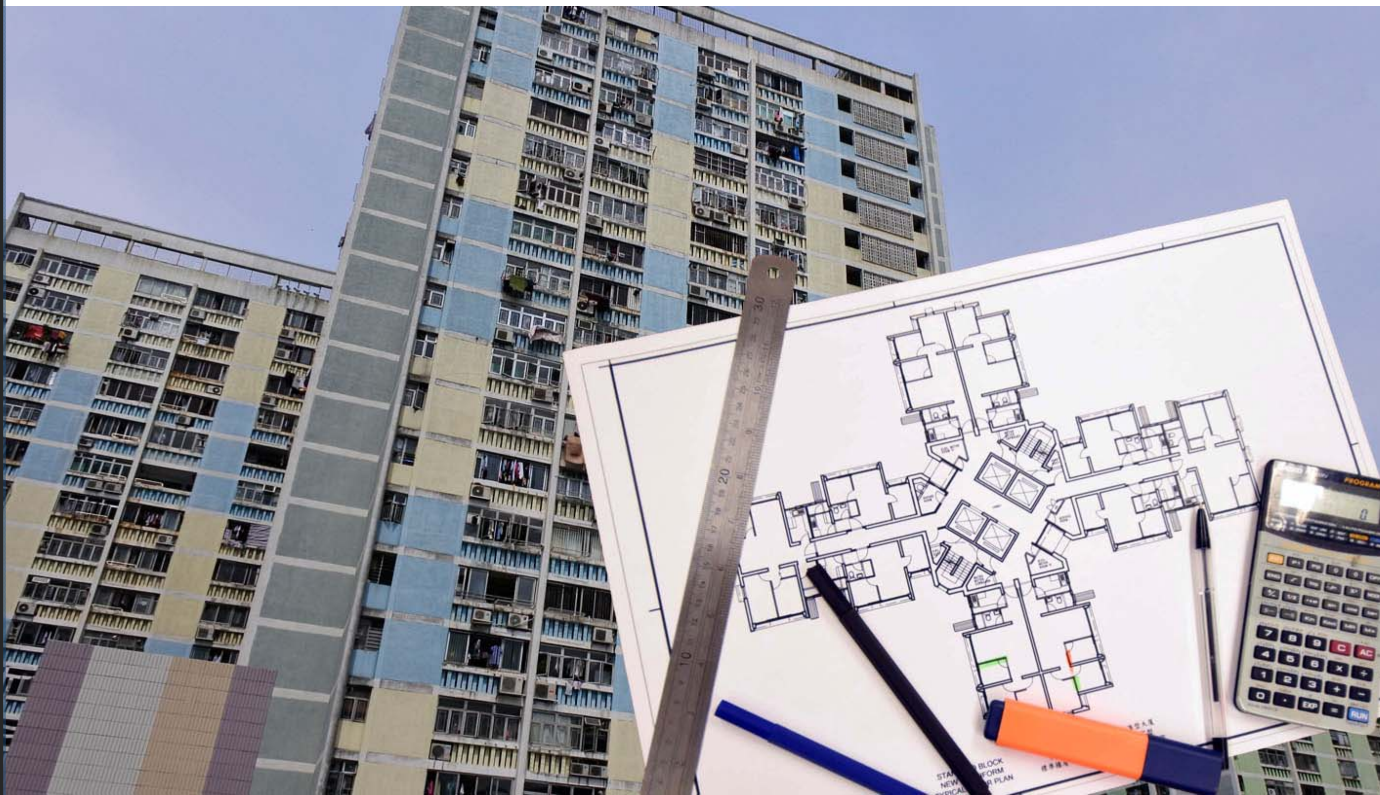
申诉专员公署



主动调查报告
房屋署对公屋租户在单位内进行违规改动的跟进机制

2017 年 3 月 31 日

目录

报告摘要

章节		段落
1	引言	
	背景	1.1 - 1.3
	调查范围	1.4
	调查过程	1.5 - 1.6
2	公屋单位的固定装置及租户申请改动的程序	
	固定装置分类	2.1
	租户申请改动固定装置的程序及要求	2.2 - 2.7
3	房屋署对违规改动公屋单位的跟进机制	3.1
	旧机制	3.2 - 3.5
	新机制	3.6 - 3.12
4	个案分享	4.1
	个案（一）	4.2 - 4.5
	个案（二）	4.6 - 4.11
	个案（三）	4.12 - 4.16
	个案（四）	4.17 - 4.21
	个案（五）	4.22 - 4.26
	个案（六）	4.27 - 4.33
	个案（七）	4.34 - 4.36
5	本署的评论及建议	
	旧机制的流弊	5.1 - 5.6
	新机制仍有不足，须检讨成效和进一步改善	5.7 - 5.10
	结语	5.11 - 5.12
	建议	5.13 - 5.14
	鸣谢	5.15

房屋署对公屋租户在单位内进行违规改动的跟进机制
主动调查报告摘要

背景

房屋署编配给租户的公屋单位，一般会提供各式固定装置及设备。根据公屋租约条款，事前未经该署书面同意，租户不得在单位内安装任何固定装置、间隔或其他架设，亦不可拆除单位内的原有固定装置或设备；这些公屋租约条款旨在确保公屋楼宇结构安全，以及固定装置及设备得以善用。

2. 然而，本署从过往处理的投诉个案发现，房屋署并没有妥善跟进涉及公屋租户违规改动单位的个案，有租户甚至耗时逾两年仍未把严重违规、有可能影响楼宇负荷的情况修复还原。需知违规改动单位非但可能对邻近租户造成影响，严重的更会影响楼宇负荷。为更全面了解有关问题，申诉专员决定向房屋署就其对公屋租户在单位内进行违规改动的跟进机制展开主动调查。

公屋单位的固定装置分类

3. 房屋署把公屋单位内提供的各式固定装置分为甲、乙、丙三类。租户欲申请改动固定装置，须遵守以下规定：

固定装置分类	分类注解
甲	不准许改动。
乙	须事前以书面方式向房屋署提出改动申请。
丙	无须事前向房屋署提出改动申请。

有关各式固定装置分类，详情请参阅**附件一及二**。

租户申请改动固定装置的程序及要求

4. 按照房屋署订明的程序，租户在办理入伙手续时，所属屋村办事处（「屋村办」）须向准租户讲解装修单位的安排，而租户须即场签署承诺书，表示明白并承诺遵守相关装修规定。

5. 一般而言，改动甲类固定装置可能带来即时或明显危险、导致渗漏、对健康或环境构成严重滋扰、破坏屋村统一性、违反相关法例规定、以及影响法定隔音要求等，因此，若租户提出改动甲类固定装置申请，房屋署会予以拒绝。

6. 租户欲改动乙类固定装置，必须事先以书面方式向房屋署提出申请，而拟作的改动必须符合指定条件。申请获批准后，租户在进行改动时须遵守有关工程规定，并确保有关造工及用料恰当。

7. 租户欲改动丙类固定装置，无须事前得到房屋署批准，但必须小心清除客饭厅及睡房地台修饰，以免破坏楼面结构。租户亦无须通知屋村办已完成有关的改动。

房屋署对违规改动公屋单位的跟进机制

8. 就如何管制租户改动单位内的固定装置，房屋署经检讨后于二〇〇九年十一月发出内部指引。其后，因应本署就一宗涉及违规改动的投诉个案向该署提出改善建议，该署于二〇一六年八月对上述内部指引再作修订。为方便讨论，本署把二〇一六年八月前跟进违规改动的机制称为旧机制，此后的称为新机制。

旧机制

9. 在旧机制下，若租户被发现改动甲类固定装置，有关修复工程必须由房屋署执行，以确保所采用的物料及安装方法符合既定规格及标准。此外，房屋署会向租户收回修复工程的费用，另加行政／监工费。若被发现有未获批准的乙类固定装置改动，租户须自费修复还原。

10. 若租户拒绝合作，例如不让房屋署或房屋署指派的工作人员进入单位进行必要之维修，或拒绝履行维修喉管／卫生设备的责任，又或损坏雨水／污水管并引致渗水往下层单位时，房屋署可根据屋村管理扣分制向有关租户扣 7 分；若租户在两年内被扣除的分数累计达 16 分，其租约会被终止。此外，房屋署亦可根据《房屋条例》第 19(1)(b)条，向违反租约规定的租户发出迁出通知书，要求于指定限期前将单位腾空交回。

11. 至于已获房屋署批准的乙类固定装置改动，租户必须遵守有关指引的要求而进行，并负责有关装置日后的维修及更换。

12. 旧机制下的内部指引，并无规定屋村办须于租户完成获批的改动工程后上门实地视察，以确保有关改动符合规定，亦无列明前线人员跟进违规改动个案的职责、程序及时限，以及督导人员的责任。

新机制

13. 二〇一五年六月，本署曾就一宗涉及违规改动固定装置的投诉个案向房屋署提出改善建议。因应本署的建议，房屋署检讨旧机制，并于二〇一六年八月完成修订内部指引，之后便按新机制跟进涉及租户改动固定装置的事宜。新机制与旧机制的异同主要在于下述三方面：

(1) <u>固定装置分类</u>

14. 房屋署以旧机制下的固定装置分类为蓝本，新增一些及删除部分原有的固定装置项目，又对部分原有的固定装置作重新分类。新机制下的固定装置项目分类，有以下的重要更改：

(a) 放宽部分原来属甲类的固定装置被拨入乙类，包括：露台／厕所／浴室／厨房地台瓦、淋浴盆、淋浴小室、浴缸、厕盆、灶台、分支水喉管及配件。

(b) 新增的甲类固定装置项目包括：隔音窗／露台、花槽、冷气遮檐、预制内墙、厨房／厕所／浴室间格墙、住户门牌。

(c) 新增的乙类固定装置项目包括：露台结构防护栏障后加装趟窗、改动现有非结构内墙（厨房、厕所或浴室除外）、加砖墙或批荡地面。

(2) 监察和执法行动时限

15. 新机制加入指引条文，订明监察和执法行动时限。在新机制下，若租户提出改动甲类固定装置申请，房屋署一如以往会予以拒绝，而乙类固定装置的改动，则同样要事先获该署批准。一般而言，在收到改动固定装置申请的 90 个历日内，屋村办须实地视察有关单位，留意有否违规情况，特别是甲类固定装置的改动。

(3)　前线及督导人员的职责

16. 新机制加入指引条文，厘定各级负责人员的职权。若屋村办发现租户有违规改动，前线人员须联同工程人员进行实地视察，以核实违规改动的情况，并于知悉有关情况的 60 个历日内，向有关租户发出修复通知书。

17. 若租户拒绝合作，房屋署须尽快自行展开修复工程。遇有困难，屋村办须寻求房屋署辖下所属分区租约事务管理办事处的协助。若租户愿意合作，有关修复工程须于收到修复通知书后的 60 个历日内完成；如有困难，租户可要求延期至不超过 90 个历日或 180 个历日，但须先得房屋事务经理／物业服务经理（延期至 90 个历日的申请）或高级房屋事务经理／高级物业服务经理（延期至 180 个历日的申请）的批准。对于有充份理据的延期申请，有关工程可延至超过 180 个历日才完成，但必须先得区域物业管理总经理批准。

18. 区域物业管理总经理须妥善记录有关的违规改动个案，并在有需要时检视个案进度。

本署的评论

旧机制的流弊

19. 房屋署在旧机制下的监察工作的流弊，主要表现在以下几方面：

(i)　<u>延误跟进个案</u>

20. 在旧机制下，房屋署并无制定跟进个案的程序、时限，以及相关职员的职责。根据房屋署的记录，在过去四个财政年度已完成修复工程的 65 宗个案中，有 10 宗个案需时 6 个月或以上，其中 7 宗更逾 9 个月，最长的个案用了超过两年才成功处理。至于截至二〇一六年六月三十日仍待办的违规改动个案，则有 27 宗，当中 18 宗需时 6 个月或以上但仍未完成修复工程，其中 13 宗需时 9 个月或以上，而最旧的一宗个案，已跟进接近三年，可见延误严重。

(ii) <u>职员不按指引行事</u>

21. 根据既定指引，甲类固定装置的修复工程必须由房屋署执行，以确保所采用的物料及安装方法符合既定规格及标准，保障楼宇安全。然而，根据房屋署的记录，在65宗已完成修复工程的个案中，有61宗涉及甲类固定装置的违规改动，当中的28宗个案由租户自行修复而非由房屋署执行，处理并不符合既定指引，更可能对楼宇安全造成隐患。

22. 此外，对于一些长期拖延修复违规改动的个案，房屋署采取过于宽松的态度，未有切实施行屋村管理扣分制或执行租约规定以收阻吓之效。

(iii) <u>跟进粗疏、执法不严</u>

23. 屋村办在跟进个别个案时，未有要求租户彻底修复还原所有违规改动项目，反而接受租户「承诺」日后交还单位时才还原，继而结案，不再跟进，显示其跟进粗疏，执法甚不严谨。

(iv) <u>监管不力</u>

24. 屋村办在跟进个别个案时出现上述(i)至(iii)点流弊，反映房屋署管理层对违规改动固定装置的问题，以及职员跟进个案的进度及质素缺乏监察，任由问题持续。

新机制仍有不足，须检讨成效和进一步改善

25. 二〇一六年八月发出的新指引，提供了一套统一的跟进准则，避免不同屋村办、甚至不同人员有不同的处理方式；房屋署此举总算是亡羊补牢。

26. 然而，新指引中，一些固定装置被重新分类，例如露台／厕所／浴室／厨房地台瓦、淋浴盆、淋浴小室、浴缸、厕盆、灶台、分支水喉管及配件等项目，由原先属甲类的固定装置拨入乙类（上文**第 14(a)段**），本署认为，这可能对租户的居住环境构成隐忧，例如导致渗漏或结构不稳固。事实上，根据房屋署的资料，上文**第 20 段**提及的合共92宗违规改动个案中，有33宗，即超过三份一个案涉及天花渗水。导致天花渗水的原因，大多是上层单位违规改动厨房／厕所／浴室设备及地台，以致破坏地台防水层，结果导致渗水。房屋署把涉及厨房、厕所、浴室设备及地台的改动由甲类拨入乙类，长远来说会否影响楼宇结构引来更多天花渗水个案，成为疑问。

27. 此外，新指引虽要求屋村办须于 90 历日内实地视察已获批准进行改动工程的单位，然而，若实地视察时有关工程仍未完成，指引并无规定屋村办须再安排视察，以确保所有改动符合相关规定。另一方面，若工程已完成，实地视察能否察觉如防漏等隐藏性的工程／工料是否符合标准，亦是未知之数。

28. 无论如何，新指引运作至今只有数月，成效有待评估。房屋署应定期检讨新机制的推行成效及在有需要时进一步完善有关指引，以妥善跟进租户违规改动固定装置的问题。

本署的建议

29. 鉴于以上所述，申诉专员建议房屋署：

（一） 定期检讨新机制的推行成效，确保达预期效果，避免旧机制下的流弊重现，以及在有需要时优化工作指引，包括订定更清晰条文，规定屋村办须于改动工程完成后安排视察，以确保所有改动符合相关固定装置分类的规定。

（二） 紧密监察在修订固定装置的分类后的影响，特别留意原属甲类固定装置被拨入乙类后，有否影响楼宇结构引致更多天花渗水个案，并在有需要时对固定装置的分类再作修订。

（三） 加强监察，确保前线职员按指引行事，包括在有需要时果断地施行扣分制等惩处措施。

（四） 积极跟进现时仍待办的违规改动个案，特别是跟进已超过半年的个案。

（五） 重新检视未获全面跟进，以及由租户自行修复甲类固定装置的个案，确保有关个案已获适当跟进。

（六） 定期举办前线人员培训课程，加强前线人员应对违规租户，特别是困难个案的能力。

（七） 加强巡查和积极找出违规个案。

（八） 加强宣传新机制下的固定装置分类和展示取缔违规改动个案的决心。

（九） 考虑加强惩处拒绝修复违规改动单位固定装置的租户。

30. 房屋署接纳本署的建议，并已着手跟进。本署感谢该署在调查过程中予以合作，亦欣悉该署接纳本署的所有建议。本署会继续监察，直至该署全面落实建议。

申诉专员公署
二〇一七年三月

附件

旧机制下的「业主固定装置分类」
（节录自房屋署指引）

建筑 / 屋宇装备元件	固定装置	固定装置分类		
		甲	乙	丙
结构	梁 / 柱 / 楼面 / 墙 / 花槽	甲一		
门框及小五金	门、框及小五金（大门及厨房门）	甲二		
	门头气鼓（大门及厨房门）	甲三		
	门、框及铰（厕所及睡房）		乙一	
	门、框及铰（露台）		乙二	
	门锁，拉/推手，把手（厕所、露台及睡房）			丙一
防盗铁闸 及锁			乙三	
窗、框及小五金	外窗、走廊气窗、防盗栅及窗花		乙四	
	油兜	甲四		
	拉手、牵条			丙二
玻璃	门、窗、百叶			丙三
天花、地台及墙身用料	地台瓦（露台、厕所、浴室、厨房）	甲五		
	地台面材料（客厅、饭厅、睡房）			丙四
	室内油色			丙五
	墙身瓷砖（和谐式、小型家庭、长者屋、康和式及新十字型除外）		乙五	
	墙身瓷砖（和谐式、小型家庭、长者屋、康和式及新十字型）	甲六		
排水渠	粪渠及污水渠直筒、雨水渠直筒、地台去水及防火环	甲七		
	污水渠分支及洁具隔气		乙六	
洁具及厨房装置	淋浴盆、淋浴小室、浴缸*、厕盆	甲八		
	浴缸门及淋浴小室门			丙六
	洗手盆、洗涤盆、水箱外壳		乙七	
	灶台	甲九		
	灶台面材料			丙七
	花洒头、龙头、塞及链、厕盆座板连盖、水箱内配件			丙八
	厨房碗柜、橱柜（洗手盆、洗涤盆、灶台）			丙九
喉管槽		甲十		
晒衣架			乙八	
食水及冲厕水装置	喉管及配件	甲十一		
电力装置	用户电箱、电线及电器附件；例如开关、插座		乙九	
	供电电线（从电房至用户电箱）	甲十二		
公共天线分布系统（注五）	电视插座		乙十	丙十（注三）
保安系统	对讲机听筒		乙十一	
气体供应装置				丙十一（注三）
电话装置				丙十二（注三）
门钟				丙十三
信箱	门及铰	甲十三		
	锁			丙十四
	租户自费改动	不准许（注一、四）	事前要得到房屋署批准（注一、二）	无须向房署申请（注三）

注：

(一)： 房屋署将会更正未经批准之改动及向租户收取有关费用。
(二)： 经房署批准改动之固定装置，租户须负上日后之维修及更换责任。
(三)： 对于气体、电话装置或电视插座之改动，租户应自行向有关供应商申请。
(四)： 应考虑残疾人士提出的甲类固定装置之改动申请。
(五)： 公共天线系统「丙」分类包括现有或过往之有线电视用户，或居住于全由香港有线电视有限公司提供公共天线系统屋村的住户。其余则为「乙」分类。
(*)： 房署于部份租住公屋设有浴缸装置。为满足长者及有需要公屋租户，房署会免费为提出改建要求租户将浴缸改建为淋浴位置并设有扶手，扶手则安装于租户同意位置。屋村经理/物业服务经理如认为租户有真正需要，可于并无执业医疗人员及社会福利署推荐下批准申请。所有申请需迅速处理。

新机制下的「业主固定装置分类」
（节录自房屋署指引）

建筑 / 屋宇装备元件	固定装置	分类		
		甲	乙	丙
墙、楼面及结构物	梁 / 柱 / 楼面 / 结构墙 / 花槽/ 冷气遮檐 / 预制内墙 / 厨房、厕所或浴室间格墙	甲一		
	露台非结构防护栏障后加装趟窗		乙一	
	改动现有非结构内墙（厨房、厕所或浴室除外）		乙二	
	加砖墙或批荡地面		乙三	
门、框及小五金	隔火门、框及小五金（大门及厨房门）	甲二		
	门头气鼓（大门及厨房门）	甲三		
	非隔火门、框及铰（厕所、睡房及浴室）		乙四	
	非隔火门、框及铰（露台）		乙五	
	门锁，拉/推手，把手（厕所、露台及睡房）			丙一
防盗铁闸及锁	所有大厦类型		乙六	
窗、框及小五金	外窗、走廊气窗、防盗栅及窗花		乙七	
	隔音窗（包括隔音板）	甲四		
	油兜	甲五		
	拉手、牵条			丙二
隔音露台	露台与客厅之间隔墙 / 窗、矮墙、露台门、垂直 / 倾斜板及雨水槽、隔音板	甲六		
玻璃	门、窗、百叶			丙三
天花、地台及墙身用料	地台瓦（露台、厕所、浴室、厨房）		乙八	
	地台面材料（客厅、饭厅、睡房）			丙四
	室内油色			丙五
	墙身瓦（露台、厕所、浴室、厨房）		乙九	
排水渠	粪渠及污水渠直筒、雨水渠直筒、地台去水及防火环	甲七		
	污水渠分支及洁具隔气		乙十	
洁具及厨房装置	淋浴盆、淋浴小室、浴缸*、厕盆		乙十一	
	浴缸门及淋浴小室门			丙六
	洗手盆、洗涤盆、水箱外壳		乙十二	
	灶台		乙十三	
	灶台面材料			丙七
	花洒头、龙头、塞及链、厕盆座板连盖、水箱内配件			丙八
	厨房碗柜、橱柜（洗手盆、洗涤盆 • 灶台）			丙九
喉管槽		甲八		
晒衣架 / 杆			乙十四	
食水及冲厕水装置	主喉管	甲九		
	分支喉管及配件		乙十五	
电力装置	用户电箱、电线及电器附件，例如开关、插座		乙十六	
	供电电线（从电房至用户电箱）	甲十		
公共天线分布系统(注五)	电视插座		乙十七	丙十（注三）
保安系统	对讲机听筒		乙十八	
气体供应装置				丙十一(注三)
电话装置				丙十二(注三)
门钟				丙十三
信箱	门及铰	甲十一		
	锁			丙十四
住户门牌		甲十二		
	租户自费改动	不准许（注一、四）	事前要得到房委会批准（注一、二）	事前毋需得到房委会批准（注三）

注：

(一)： 房屋署将会更正未经批准之改动及向租户收取有关费用。

(二)： 租户或房屋署（向租户收取有关费用）将会更正未经批准之改动。经房委会批准改动之固定装置，租户须负上日后之维修及更换责任。

(三)： 对于气体、电话装置或电视插座之改动，租户应自行向有关供应商申请。

(四)： 应考虑残疾人士提出的甲类固定装置之改动申请。

(五)： 公共天线系统「丙」分类包括现有或过往之有线电视用户，或居住于全由香港有线电视有限公司提供公共天线系统屋村的住户。其余则为「乙」分类。

(*)： 房屋署于部份租住公屋设有浴缸装置。为满足长者及有需要公屋租户，房屋署会免费为提出改动要求租户将浴缸改建为淋浴位置并设有扶手，扶手则安装于租户同意位置。屋村经理/物业服务经理如认为租户有真正需要，可于并无执业医疗人员或社会福利署推荐下批准申请。

Executive Summary

Direct Investigation into Housing Department's Mechanism for Taking Follow-up Action against Unauthorised Alterations by Public Housing Tenants

Background

Public housing units allocated to tenants by the Housing Department ("HD") are generally provided with various fixtures and fittings. Under the Tenancy Agreement, tenants are not allowed to install any fixtures, partitions or other erections, or to remove any original fixtures or fittings in their units without prior written consent of HD. These agreement terms aim to ensure the structural safety of public housing as well as better utilisation of original fixtures and fittings.

2. Nevertheless, this Office has found from handling past complaint cases that HD has failed to properly follow up cases involving unauthorised alterations by public housing tenants. In a case involving serious violations that might affect the loading of the housing unit, the tenants concerned have not yet reinstated the original set-up after more than two years. It should be noted that unauthorised alterations may adversely affect nearby housing units and, in more serious cases, affect the building's loading. In order to gain a better understanding of the issue, The Ombudsman has decided to initiate a direct investigation into HD's mechanism for taking follow-up action against unauthorised alterations by public housing tenants.

Classification of Fixtures in Public Housing Units

3. HD has classified the fixtures provided in public housing units into three categories, namely Categories A, B and C. Tenants who intend to apply for altering fixtures should comply with the following requirements:

Category of Fixtures	Specification
A	Alteration is not permitted
B	Prior written application to HD for alteration is required
C	Prior application to HD for alteration is not required

Details of these categories of fixtures are listed in **Annexes 1 and 2**.

Procedures and Requirements for Applications for Alterations to Fixtures

4. Under the procedures stipulated by HD, estate management offices should explain to prospective tenants about the renovation arrangements when they complete the intake formalities at the offices. The tenants are to sign an undertaking immediately to indicate that they understand the requirements relating to renovation and agree to comply with such requirements.

5. Generally speaking, alterations to Category A fixtures may constitute danger or obvious hazard, lead to water seepage or serous nuisance to health or the environment, impair the uniformity of housing estates, contravene prevailing statutory requirements, and breach the statutory acoustic requirements. Applications for alterations to Category A fixtures will, therefore, be rejected by HD.

6. Alterations to Category B fixtures require prior written application to HD and compliance with prescribed requirements. Besides, successful applicants must comply with requirements for such alteration works to ensure that only appropriate works are carried out and appropriate materials used.

7. Prior approval from HD is not required for alterations to Category C fixtures. However, tenants must pay due attention when removing floor slab decorations in living/dining room and bedrooms to avoid damaging the building structure. It is not necessary to notify the estate management office concerned on completion of such alteration works.

HD's Mechanism for Follow-up Action against Unauthorised Alterations to Public Housing Units

8. Subsequent to a review on regulation of alterations to fixtures in public housing units, HD issued a set of internal guidelines in November 2009. Based on the recommendations for improvement we made in relation to a complaint case involving unauthorised alterations, HD amended the foresaid guidelines in August 2016. For the purpose of discussion below, the mechanism used prior to August 2016 is referred to as the "Old Mechanism" and the one adopted thereafter the "New Mechanism".

The Old Mechanism

9. Under the Old Mechanism, if a tenant was found to have altered any of the Category A fixtures, HD would carry out works to reinstate the original set-up of the housing unit and charge the tenant for the costs. That was to ensure that the materials used and installation method would meet established standards and criteria. Moreover, HD would charge the tenant concerned an administration or supervision fee in addition to the costs of reinstatement works. Where unauthorised alterations to Category B fixtures were found, the tenants must reinstate the housing unit at their own cost.

10. Some tenants might refuse to cooperate. For examples, they deny HD staff or their representatives entry for carrying out necessary repairs; or refuse to discharge their responsibility of repairing pipes or sanitary fittings; or damage down/ sewage pipes causing leakage to the flat below. In such cases, HD could activate the Marking Scheme for Estate Management Enforcement in Public Housing Estates and allot 7 penalty points to the tenant concerned. Where a tenant has accrued 16 penalty points within two years, the tenancy concerned is liable to termination. Moreover, under section 19(1)(b) of the Housing Ordinance, HD may also issue a notice to quit to the tenant concerned, requesting him/her to vacate and return the housing unit to HD by a prescribed date.

11. Tenants who obtained consent from HD to alter Category B fixtures must comply with the relevant requirements when carrying out such works. They would also be responsible for the future maintenance and replacement of those fixtures.

12. According to internal guidelines under the Old Mechanism, estate management offices were not required to inspect the housing units to check if alterations made would meet the requirements on completion of such works. Nor had HD laid down in those guidelines the duties of frontline officers in following up cases involving unauthorised alterations, the actual procedures and timeframes, or the responsibilities of supervising officers.

The New Mechanism

13. In June 2015, this Office made a number of improvement recommendations to HD in relation to a complaint case about unauthorised alterations to fixtures. Based on our recommendations, HD reviewed the Old Mechanism and completed the revision of its internal guidelines in August 2016. Thereafter, HD has adopted the New Mechanism for following up alterations to fixtures by tenants. There are three major areas of differences between the Old and New Mechanisms:

(1) <u>Categories of Fixtures</u>

14. Based on the categorisation of fixtures under the Old Mechanism, HD has added some new items of fixtures while deleting other items. HD has also reclassified some of the fixtures. The major changes to the categorisation of fixtures under the New Mechanism are as follows:

(a) Relaxing the requirements by taking out some items from Category A and placing them under Category B. Those items include: floor tiles of balcony/toilet/bathroom/kitchen, shower tray, shower cubicle, bath-tub, water closet pan, cooking bench, branch pipe and fitting.

(b) New items added to Category A fixtures include: acoustic window/balcony, flower bed, air-conditioner hood, dry wall, wall enclosing kitchen/toilet/bathroom, flat number plate.

(c) New items added to Category B fixtures include: addition of sliding window behind structural protective barrier at balcony, alterations to existing non-structural internal wall (other than kitchen, toilet and bathroom), addition of block/brick wall or floor screeding.

(2) Timeframes for Monitoring and Enforcement Actions

15. Under the New Mechanism, the timeframes for monitoring and taking enforcement actions are clearly stated in the guidelines. HD adheres to its previous practice of rejecting all applications for alterations to Category A fixtures while requiring tenants to obtain its consent before making any alterations to Category B fixtures. Normally, on receipt of an application, the estate management offices shall conduct a site inspection within 90 calendar days to check for any irregularities especially those involving alterations to Category A fixtures.

(3) Duties of Frontline and Supervising Officers

16. The guidelines under the New Mechanism include provisions that set out the duties of various ranks of officers. If estate management offices are aware of any unauthorised alterations by tenants, frontline officers will conduct site inspections with the support of works staff to verify the unauthorised alterations. Besides, the officers will serve an enforcement notice to the tenant concerned demanding reinstatement within 60 calendar days upon knowledge of the situation.

17. HD should carry out reinstatement works as soon as possible in case the tenant refuses to cooperate. If estate management offices encounter any difficulties, they should seek support from the District Tenancy Management Offices under HD. If the tenant concerned is willing to cooperate, he/she should complete the reinstatement works within 60 calendar days after receipt of the enforcement notice. Or the tenant may request to extend the works period by up to 90 or 180 calendar days if there are any difficulties in doing so, provided that he/she has obtained prior approval from the Housing Managers/ Property Service Managers (in case of application for an extension for 90 days) or from the Senior Housing Managers/ Senior Property Service Managers (in case of application for an extension of 180 days). For applications for extension with full justification, the works may be extended beyond 180 calendar days, provided that prior approval is granted by the Regional Chief Manager.

18. Regional Chief Managers should maintain proper records of cases involving unauthorised alterations and review their progress as appropriate.

Our Comments

Problems under the Old Mechanism

19. On the whole, problems in HD's monitoring work under the Old Mechanism are mainly reflected in the following areas:

(i) <u>Delay in following up cases</u>

20. Under the Old Mechanism, HD had not formulated any procedures and timeframes for following up cases, as well as the duties of officers concerned. According to HD's records, of the 65 cases of reinstatement works completed in the past four financial years, 10 cases took six months or longer (in fact 7 cases took more than nine months), while the longest-standing case was not successfully handled until after more than two years. As at 30 June 2016, there were 27 pending cases of unauthorised alterations, of which 18 cases took six months or longer and yet the reinstatement works had not been completed (in fact 13 cases took nine months or longer), while the oldest pending case had been pursued for nearly three years. So we can see the serious delay by the Department.

(ii) <u>Staff failure to follow guidelines</u>

21. Under established guidelines, reinstatement works of Category A fixtures must be carried out by HD in order to ensure that the materials used and installation method meet established standards and criteria and to guarantee building safety. Nevertheless, according to HD's records, 61 of the 65 cases of reinstatement works completed involved unauthorised alterations to Category A fixtures, of which 28 cases were reinstated by the tenants themselves and not HD. Such practice violated established guidelines and can be a potential danger to building safety.

22. Meanwhile, for some long-standing cases of delay in reinstatement of housing units with unauthorised alterations, HD's attitude was too lax and it failed to exercise the Marking Scheme for Estate Management Enforcement in Public Housing Estates or exercise tenancy control to enhance deterrent effects.

(iii) <u>Rashness in follow-up actions and laxity in enforcement</u>

23. When following up individual cases, estate management offices had failed to request tenants to fully rectify all unauthorised alterations. They actually accepted the tenants' "promise" to reinstate the housing units when they return their units in future. They then closed the case without further follow-up actions, thus showing their rashness in follow-up actions and laxity in enforcement.

(iv) Ineffective monitoring

24. The problems as noted in (i) to (iii) above occurred when estate management offices were following up individual cases, showing ineffective monitoring on the part of HD's management of the problems of unauthorised alterations to fixtures, as well as the progress and quality of follow-up actions by its staff. They have simply allowed the problems to persist.

Still Inadequacies under the New Mechanism; Need to Review Effectiveness for Further Improvement

25. The new guidelines issued in August 2016 offer a set of standardised criteria for follow-up actions. This would help to avoid inconsistencies in practices among different estate management offices and even different officers. This is somehow a remedial measure adopted by HD.

26. However, under the new guidelines, some fixtures have been reclassified. For examples: the floor tiles in balcony/toilet/bathroom/kitchen, shower tray, shower cubicle, bath tub, water closet pan, cooking bench, branch pipe and fitting, etc. are reclassified from Category A to Category B (**para. 14(a)** above). We consider that this may be a potential hazard to tenants' living environment, such as causing water seepage or unstable structure. In fact, according to information from HD, of the 92 cases of unauthorised alterations mentioned in **para. 20** above, 33 cases (i.e. more than one-third) involved water seepage from ceiling. The causes of water seepage from ceiling were mostly due to unauthorised alterations to kitchen/toilet/bathroom installations and floor slab, such that the waterproof layer beneath the floor slab was damaged, resulting in water seepage. HD has reclassified alterations involving kitchen, toilet, bathroom installations and floor slab from Category A to Category B. It is questionable whether this would affect building structures over the long term and hence lead to more cases of water seepage from ceiling.

27. Moreover, although the new guidelines require that estate management offices conduct a site inspection within 90 calendar days of those units with approved alteration works, if the relevant works are still in progress, the guidelines do not require estate management offices to conduct another inspection to ensure that all the alterations meet stated requirements. On the other hand, where the works are completed, it is still unknown whether a site inspection can discern any hidden works/ materials like water-proofing works/ materials and meet required standards.

28. Anyhow, the new guidelines have been in operation for only a few months and the results are still to be assessed. HD should regularly review the effectiveness in implementing the New Mechanism and, where necessary, further improve the guidelines in order to properly follow up the problems of unauthorised alterations to fixtures by tenants.

Our Recommendations

29. In the light of the above, The Ombudsman recommends that HD:

(1) regularly review the effectiveness in implementing the New Mechanism to ensure that the expected results are achieved, prevent any recurrence of faults under the Old Mechanism, and, where necessary, enhance the working guidelines, which include formulating clearer provisions, stipulating that estate management offices should arrange inspections following completion of alteration works in order to ensure that all alterations are in line with the regulations on relevant categories of fixtures;

(2) closely monitor the impacts after revising the categories of fixtures, with particular attention to whether the reclassification of those fixtures from Category A to Category B would affect building structures and lead to more cases of water seepage from ceiling and, where necessary, further revise the categories of fixtures;

(3) step up monitoring to ensure that frontline officers follow the guidelines, including resolutely exercising the Marking Scheme for Estate Management Enforcement in Public Housing Estates and other punitive measures where necessary;

(4) actively follow up those outstanding cases of unauthorised alterations, especially those cases that have been pending for more than six months;

(5) review those cases with unauthorised alterations not fully rectified, and with Category A fixtures being reinstated by tenants. That is to ensure that appropriate follow-up action have been taken;

(6) regularly hold training courses for frontline officers with a view to enhancing their abilities to handle unauthorised alteration cases , especially those difficult ones;

(7) step up inspections and actively detect cases of violations;

(8) step up publicity on the categories of fixtures and installations under the New Mechanism, and demonstrate the determinations to deal with cases of unauthorised alterations; and

(9) consider imposing heavier penalties on tenants who refuse to reinstate unauthorised alterations to fixtures made in their units.

30. HD has accepted our recommendations and has started its follow-up actions. We thank the Department for its full cooperation during our investigation and we are

pleased to note that HD has accepted all our recommendations. We will continue to monitor the progress until our recommendations are fully implemented.

Office of The Ombudsman
March 2017

ANNEXES

Annex 1

"Categorization of Landlord's Fixtures" under Old Mechanism (An Extract from the Housing Department's Guidelines)

Building/Services Elements	Landlord's Fixtures	Fixture Category		
		A	B	C
Structure	Beams, Columns, Floor Slabs, Walls, Flower Beds	A1		
Door, Frame and Ironmongery	Door, Frame and Ironmongery (Main Entrance and Kitchen)	A2		
	Overhead Door Closers (Main Entrance and Kitchen)	A3		
	Door, Frame and Hinges (Toilet, Bedrooms)		B1	
	Door, Frame and Hinges (Balcony)		B2	
	Door Locks, Pull / Push Handles, Knobs (Toilet, Balcony, Bedroom)			C1
Metal Gate & Lock	All block types		B3	
Window Frames & Ironmongery	External Windows, Corridor Ventilation Windows, Security Grills & Burglar Bars		B4	
	Oil Tray	A4		
	Pull Handles, Stays			C2
Glazing	Doors, Windows, Louvres			C3
Finishes	Floor Tiles (Balcony, Toilet, Bathroom, Kitchen)	A5		
	Floor Finishes (Living, Dining, Bedroom)			C4
	Internal Painted Surfaces			C5
	Wall Tiling (All except Harmony, Small Households Development, Housing for Senior Citizens, Concord, New Cruciform)		B5	
	Wall Tiling (Harmony, Small Households Development, Housing for Senior Citizens, Concord, New Cruciform)	A6		
Drainage	Vertical Soil & Waste Stacks, Vertical Rain Water Stacks, Floor Drain, Fire collars	A7		
	Branch Waste Pipes & Traps to Sanitary Fittings		B6	
Sanitary Fittings & Kitchen Fixtures	Shower Tray, Shower Cubicle, Bath-tub*, W.C. Pan	A8		
	Doors on Bath-tub Rim & Shower Cubicle			C6
	Wash Hand Basin, Sink, Cistern Casing		B7	
	Cooking Bench	A9		
	Finishes of Cooking Bench			C7
	Shower Head, Taps, Plug & Chain, W.C. Seat & Cover, W.C. Cistern Fittings			C8
	Kitchen Cupboards, Cabinets (for Wash Hand Basin, Sink, Cooking Bench)			C9
Pipe Duct Enclosure		A10		
Drying Rack			B8	
Fresh & Flush Water Installations	Pipes and Fittings	A11		
Electrical	Consumer Unit, Wiring & Accessories e.g. Switches, Power Sockets		B9	
	Sub-main Cable from Meter Room	A12		
CABD (Note 5)	TV Socket		B10	C10 (Notes 3)
Security System	Doorphone Handset		B11	
Gas Installation				C11 (Notes 3)
Telephone Installation				C12 (Notes 3)
Door Bell				C13
Letter box	Doors & Hinges	A13		
	Lock			C14
	Alterations at Tenant's expense	Not Permitted (Notes 1, 4)	Permitted with prior H.D. approval (Notes 1, 2)	Permitted No H.D. approval is required (Notes 3)

Notes

(1): Unauthorized alterations will be reinstated by H.D. at Tenant's expense.

(2): For H.D. approved alterations, the fixture becomes Tenant's responsibility for all future maintenance / replacement.

(3): Tenant to apply directly to utility companies for alteration to gas / telephone installation / CABD outlets.

(4): Application for adaptation works to Category A fixtures from Disabled Persons shall be considered.

(5) Category "C" CABD fixtures applicable for existing and ex-HK Cable TV subscribers, or Tenants in the new estates with CABD networks provided by the HK Cable TV Company Ltd.. Others shall be under Category "B".

(*): Bath tubs are provided in some block types of PRH flats. To address the need of elderly tenants and tenants with special needs, HD will entertain their requests to convert the bath tub into bathing area with a handrail provided free of charge. The position of the handrail is to be agreed with the users. HMs/PSMs may approve these applications if they are satisfied that the request is genuine. Recommendations from medical practitioners of SWD are NOT required. All requests should be processed expeditiously.

Annex 2

"Categorization of Landlord's Fixtures" under New Mechanism (An Extract from the Housing Department's Guidelines)

Building/Services Elements	Fixtures	Category A	Category B	Category C
Wall, floor, and Structural elements	Beam, column, floor slab, structural wall, flower bed, AC hood, dry wall, wall enclosing kitchen / toilet / bathroom	A1		
	Addition of sliding window behind non-structural protective barrier at balcony		B1	
	Alterations to existing non-structural internal wall (other than kitchen/toilet/bathroom)		B2	
	Addition of block/brick wall or floor screeding		B3	
Door, frame and ironmongery	Fire rated door, frame and ironmongery (main entrance and kitchen)	A2		
	Overhead door closer (main entrance and kitchen)	A3		
	Non-fire rated door, frame and hinge (toilet/ bedroom/ bathroom)		B4	
	Non-fire rated door, frame and hinge (balcony)		B5	
	Door lock, pull/push handle, knob (toilet/ balcony/ bedroom)			C1
Metal gate & lock	All block types		B6	
Window, frame & ironmongery	External window, corridor ventilation window, security grille & burglar bar		B7	
	Acoustic window (including acoustic panel)	A4		
	Oil tray	A5		
	Pull handle, stay			C2
Acoustic balcony	Separating wall/window between balcony and living room, parapet wall, balcony door, vertical /inclined panel and gutter, acoustic panel	A6		
Glazing	Door, window, lourve			C3
Finish	Floor tile (balcony/toilet/bathroom/kitchen)		B8	
	Floor finish (living/dining/bedroom)			C4
	Internal painted surface			C5
	Wall tile (balcony/toilet/bathroom/kitchen)		B9	
Drainage	Vertical soil & waste stack, vertical rain water stack, floor drain, fire collar	A7		
	Branch waste pipe & trap to sanitary fitting		B10	
Sanitary fitting & kitchen fixture	Shower tray, shower cubicle, bath-tub*, w.c. pan		B11	
	Door on bath-tub rim & shower cubicle			C6
	Wash hand basin, sink, cistern casing		B12	
	Cooking bench		B13	
	Finish to cooking bench			C7
	Shower head, tap, plug & chain, w.c. seat & cover, w.c. cistern fitting			C8
	Kitchen cupboard, cabinet (for wash hand basin, sink, cooking bench)			C9
Pipe duct enclosure		A8		
Laundry rack/rod			B14	
Fresh & flush water installation	Main pipe	A9		
	Branch pipe and fitting		B15	
Electrical	Consumer unit, wiring & accessories e.g. switch, power socket		B16	
	Sub-main cable from meter room	A10		
CABD (Note 5)	TV socket		B17	C10 (Notes 3)
Security system	Doorphone handset		B18	
Gas installation				C11 (Notes 3)
Telephone installation				C12 (Notes 3)
Door bell				C13
Letter box	Door & hinge	A11		
	Lock			C14
Flat number plate		A12		
	Alterations at Tenant's expense	**Not permitted (Notes 1, 4)**	**Permitted with prior HA approval (Notes 2)**	**Permitted; No HA approval is required (Notes 3)**

Notes

(1) Unauthorized alterations will be reinstated by HD at tenant's expense.

(2) Unauthorized alterations will be reinstated by tenant or by HD at tenant's expense. For HA approved alterations, the fixture becomes tenant's responsibility for all future maintenance/replacement.

(3) Tenant shall apply directly to utility companies for alterations to gas/telephone installation/CABD outlets.

(4) Application for modification works to Category A fixtures from Disabled Persons shall be considered.

(5) Category "C" CABD fixtures applicable for existing and ex-HK Cable TV subscribers, or tenants in the new estates with CABD networks provided by the HK Cable TV Company Ltd. Others shall be under Category "B".

(*) Bath tubs are provided in some block types of PRH flats. To address the need of elderly tenants and tenants with special needs, HD will entertain their requests to convert the bath tub into bathing area with a handrail provided free of charge. The position of the handrail is to be agreed with the users. HMs/PSMs may approve these applications if they are satisfied that the request is genuine. Recommendations from medical practitioners/Social Welfare Department are NOT required.

1

引言

背景

1.1 房屋署编配给租户的公屋单位，一般会提供各式固定装置及设备，例如间隔墙、地台瓦、淋浴盆、灶台、食水及冲厕的供水喉管、供电电线等。根据公屋租约条款，事前未经该署书面同意，租户不得改动单位内的电路装置，亦不许在单位内安装任何固定装置、间隔或其他架设，更不可拆除单位内的原有固定装置或设备。此外，租户不得损坏、改动或干扰设于单位的任何室内的固定装置或设备。这些公屋租约条款旨在确保公屋楼宇结构安全，以及固定装置及设备得以善用。

1.2 然而，本署从过往处理的投诉个案发现，房屋署并没有妥善跟进涉及公屋租户违规改动单位的个案，例如有租户投诉上层单位因违规改动地台破坏防水层，导致其单位天花渗水，但房屋署跟进个案进度缓慢，无视下层租户生活受渗水影响，以致渗水滋扰持续。此外，有个案租户耗时逾两年仍未把严重违规、有可能影响楼宇负荷的情况修复还原。

1.3 由于违规改动单位可能对邻近租户造成影响，严重的甚至影响楼宇负荷。为更全面了解房屋署如何处理公屋违规改动及其所衍生的问题，申诉专员于二〇一五年十一月三日向房屋署展开初步查讯，并于二〇一六年五月二十七日宣布根据《申诉专员条例》（第 397 章）就该署对公屋租户在单位内进行违规改动的跟进机制展开主动调查。

调查范围

1.4 这项主动调查的审研范围包括：

- 房屋署处理及跟进公屋租户违规改动单位内的固定装置的机制是否适切有效。
- 可予改善及加强之处。

调查过程

1.5 除审研本署曾处理的相关投诉个案外，本署亦向房屋署索取公屋租户装修单位的政策及标准、该署跟进违规改动的政策及工作流程、该署自二〇一二年四月一日起曾跟进过的违规改动个案详情、以及相关统计数据等。

1.6 二〇一七年一月二十四日，本署将调查报告的初稿送交房屋署评论。应房屋署要求，本署职员于二月十七日与该署职员会面，聆听该署对调查报告的初稿的意见。会后，本署于三月十日、二十日及二十八日分别收到该署的书面回应及补充资料。经考虑及适当纳入他们的意见后，本署于二〇一七年三月三十一日完成这份报告。

2

公屋单位的固定装置及租户申请改动的程序

固定装置分类

2.1 房屋署编配给租户的公屋单位，一般会提供各式固定装置。这些固定装置分为甲、乙、丙三类（见下表及下文**第 2.4 段**）。下表所列之分类适用于二〇一六年八月十六日或以前，该日之后的分类详情见下文**第 3.6 至 3.7 段**。

建筑／屋宇装备元件	固定装置	分类		
		甲	乙	丙
结构	梁／柱／楼面／墙／花槽	✓		
门框及小五金	门、框及小五金（大门及厨房门）	✓		
	门头气鼓（大门及厨房门）	✓		
	门、框及铰（厕所及睡房）		✓	
	门、框及铰（露台）		✓	
	门锁、拉／推手，把手（厕所、露台及睡房）			✓
防盗铁闸及锁			✓	
窗、框及小五金	外窗、走廊气窗、防盗栅及窗花		✓	
	油兜	✓		
	拉手、牵条			✓
玻璃	门、窗、百叶			✓
天花、地台及墙身用料	地台瓦（露台、厕所、浴室、厨房）	✓		
	地台面材料（客厅、饭厅、睡房）			✓
	室内油色			✓
	墙身瓷砖（和谐式、小型家庭、长者屋、康和式及新十字型除外）		✓	
	墙身瓷砖（和谐式、小型家庭、长者屋、康和式及新十字型）	✓		
排水渠	粪渠及污水渠直筒、雨水渠直筒、地台去水及防火环	✓		

	污水渠分支及洁具隔气		✓	
洁具及 厨房装置	淋浴盆、淋浴小室、浴缸、厕盆	✓		
	浴缸门及淋浴小室门			✓
	洗手盆、洗涤盆、水箱外壳		✓	
	灶台	✓		
	灶台面材料			✓
	花洒头、龙头、塞及链、厕盆座板连盖、水箱内配件			✓
	厨房碗柜、橱柜（洗手盆、洗涤盆、灶台）			✓
喉管槽		✓		
晒衣架			✓	
食水及 冲厕水装置	喉管及配件	✓		
电力装置	用户电箱、电线及电器附件，例如开关、插座		✓	
	供电电线（从电房至用户电箱）	✓		
公共天线 分布系统	电视插座		✓	✓
保安系统	对讲机听筒		✓	
气体供应装置				✓
电话装置				✓
门钟				✓
信箱	门及铰	✓		
	锁			✓

租户申请改动固定装置的程序及要求

2.2 根据公屋租约条款，事前未经房屋署书面同意，租户不得改动电路装置，亦不得安装任何固定装置、间隔或其他架设，更不得拆除原有固定装置或设备。此外，租户亦不得损坏、改动或干扰设于单位的任何室内的固定装置或设备。

2.3 按照房屋署订明的程序，租户在办理入伙手续时，所属屋村办事处（「屋村办」）须向准租户讲解装修单位的安排，而租户须即场签署承诺书，表示明白并承诺遵守相关装修规定。

2.4 租户欲申请改动固定装置，所属屋村办会向其提供有关改动单位固定装置的指引，当中有以下规定：

固定装置分类	分类注解
甲	不准许改动。
乙	须事前以书面方式向房屋署提出改动申请。
丙	无须事前向房屋署提出改动申请。

2.5 一般而言，改动甲类固定装置可能带来即时或明显危险、导致渗漏、对健康或环境构成严重滋扰、破坏屋村统一性、违反相关法例规定（例如：《建筑物条例》、《消防安全（建筑物）条例》、《水务设施条例》等）、以及影响法定隔音要求等，因此，若租户提出改动甲类固定装置申请，房屋署会予以拒绝。

2.6 租户欲改动乙类固定装置，必须事先填妥指定表格，以书面方式向房屋署提出申请，而拟作的改动必须符合指定条件。申请获批准后，租户在进行改动时须遵守有关工程规定，并确保有关造工及用料恰当。

2.7 租户欲改动丙类固定装置，无须事前得到房屋署批准，但必须小心清除客饭厅及睡房地台修饰，以免破坏楼面结构。如发现任何楼宇结构损坏，如混凝土剥落、裂缝或钢筋外露，租户必须即时通知屋村办安排维修。除此之外，租户无须通知屋村办会进行或已完成有关的改动。

3

房屋署对违规改动公屋单位的跟进机制

3.1 就如何管制租户改动单位内的固定装置，房屋署经检讨后于二〇〇九年十一月发出内部指引。其后，因应本署就一宗涉及违规改动的投诉个案向该署提出改善建议，该署于二〇一六年八月对上述内部指引再作修订。为方便讨论，本署把二〇一六年八月前跟进违规改动的机制称为旧机制。此后的称为新机制。

旧机制

3.2 在旧机制下，若租户被发现改动甲类固定装置，有关修复工程必须由房屋署执行，以确保所采用的物料及安装方法符合既定规格及标准。此外，房屋署会向租户收回修复工程的费用，另加行政／监工费。若被发现有未获批准的乙类固定装置改动，租户须自费修复还原。

3.3 若租户拒绝合作，例如不让房屋署或房屋署指派的工作人员进入单位进行房屋署负责之维修，或拒绝维修应由租户负责保养的喉管／卫生设备，又或损坏雨水／污水管并引致渗水往下层单位时，房屋署可根据屋村管理扣分制向有关租户扣 7 分；若租户在两年内被扣除的分数累计达 16 分，其租约会被终止。此外，房屋署亦可根据《房屋条例》第 19(1)(b)条，向违反租约规定的租户发出迁出通知书，要求于指定限期前将单位腾空交回。

3.4 至于已获房屋署批准的乙类固定装置改动，租户必须遵守有关指引的要求而进行，并负责有关装置日后的维修及更换。

3.5 旧机制下的内部指引，并无规定屋村办须于租户完成获批的改动工程后上门实地视察，以确保有关改动符合规定，亦无列明前线人员跟进违规改动个案的职责、程序及时限，以及督导人员的责任。

新机制

3.6 二〇一五年六月，本署曾就一宗涉及违规改动固定装置的投诉个案向房屋署提出改善建议。因应本署的建议，该署检讨旧机制，并于二〇一六年八月完成修订，此后按新机制跟进涉及租户改动固定装置的事宜。新机制与旧机制的异同主要在于下述三方面：

(1) 固定装置分类

3.7 房屋署以旧机制下的固定装置分类为蓝本（见上文**第 2.1 段**），新增一些及删除部分原有的固定装置项目，又对部分原有的固定装置作重新分类，经修订后的固定装置分类如下：

注：修订项目以***粗斜字体***显示

建筑／屋宇装备元件	固定装置	分类		
		甲	乙	丙
墙、楼面、结构物	梁／柱／楼面／***结构墙***／花槽／***冷气遮檐／预制内墙／厨房、厕所或浴室间格墙***	✓		
	露台结构防护栏障后加装趟窗		✓	
	改动现有非结构内墙（厨房、厕所或浴室除外）		✓	
	加砖墙或批荡地面		✓	
门、框及小五金	***隔火门、框及小五金（大门及厨房门）***	✓		
	门头气鼓（大门及厨房门）	✓		
	非隔火门、框及铰（厕所、睡房及浴室）		✓	
	非隔火门、框及铰（露台）		✓	
	门锁、拉／推手，把手（厕所、露台及睡房）			✓
防盗铁闸及锁	所有大厦类型		✓	
窗、框及小五金	外窗、走廊气窗、防盗栅及窗花		✓	
	隔音窗（包括隔音板）	✓		
	油兜	✓		
	拉手、牵条			✓
隔音露台	***露台与客厅之间隔墙／窗、矮墙、露台门、垂直／倾斜板及雨水槽、隔音板***	✓		
玻璃	门、窗、百叶			✓
天花、地台及墙身用料	***地台瓦（露台、厕所、浴室、厨房）***		✓	
	地台面材料（客厅、饭厅、睡房）			✓
	室内油色			✓
	墙身瓦（露台、厕所、浴室、厨房）		✓	

排水渠	粪渠及污水渠直筒、雨水渠直筒、地台去水及防火环	✓		
	污水渠分支及洁具隔气		✓	
洁具及厨房装置	***淋浴盆、淋浴小室、浴缸、厕盆***		✓	
	浴缸门及淋浴小室门			✓
	洗手盆、洗涤盆、水箱外壳		✓	
	灶台		✓	
	灶台面材料			✓
	花洒头、龙头、塞及链、厕盆座板连盖、水箱内配件			✓
	厨房碗柜、橱柜（洗手盆、洗涤盆、灶台）			✓
喉管槽		✓		
晒衣架／杆			✓	
食水及冲厕水装置	***主喉管***	✓		
	分支喉管及配件		✓	
电力装置	用户电箱、电线及电器附件，例如开关、插座		✓	
	供电电线（从电房至用户电箱）	✓		
公共天线分布系统	电视插座		✓	✓
保安系统	对讲机听筒		✓	
气体供应装置				✓
电话装置				✓
门钟				✓
信箱	门及铰	✓		
	锁			✓
住户门牌		✓		

3.8 新机制下的固定装置项目分类，有以下的重要更改：

(a) 部分原来属甲类的固定装置被拨入乙类，包括：露台／厕所／浴室／厨房地台瓦、淋浴盆、淋浴小室、浴缸、厕盆、灶台、分支水喉管及配件。

(b) 新增甲类固定装置项目，包括：隔音窗／露台、花槽、冷气遮檐、预制内墙、厨房／厕所／浴室间格墙、住户门牌。

(c) 新增乙类固定装置项目，包括：露台结构防护栏障后加装趟窗、改动现有非结构内墙（厨房、厕所或浴室除外）、加砖墙或批荡地面。

(2) 监察和执法行动时限

3.9 新机制加入指引条文，订明监察和执法行动时限。在新机制下，若租户提出改动甲类固定装置申请，房屋署一如以往会予以拒绝（见上文**第 2.5 段**），而乙类固定装置的改动，则同样要事先获该署批准（见上文**第 2.6 段**）。一般而言，在收到改动固定装置申请的 90 个历日内，屋村办须实地视察有关单位，留意有否违规情况，特别是甲类固定装置的改动。

(3) 前线及督导人员的职责

3.10 新机制加入指引条文，厘定各级负责人员的职权。若屋村办发现租户有违规改动，前线人员须联同工程人员进行实地视察，以核实违规改动的情况，并于知悉有关情况的 60 个历日内，向有关租户发出修复通知书。

3.11 若租户拒绝合作，房屋署须尽快自行展开修复工程。遇有困难，屋村办须寻求房屋署辖下所属分区租约事务管理办事处的协助。若租户愿意合作，有关修复工程须于收到修复通知书后的 60 个历日内完成；如有困难，租户可要求延期至不超过 90 个历日或 180 个历日，但须先得房屋事务经理 / 物业服务经理（延期至 90 个历日的申请）或高级房屋事务经理 / 高级物业服务经理（延期至 180 个历日的申请）的批准。对于有充份理据的延期申请，有关工程可延至超过 180 个历日才完成，但必须先得区域物业管理总经理批准。

3.12 区域物业管理总经理须妥善记录有关的违规改动个案，并在有需要时检视个案进度。

4

个案分享

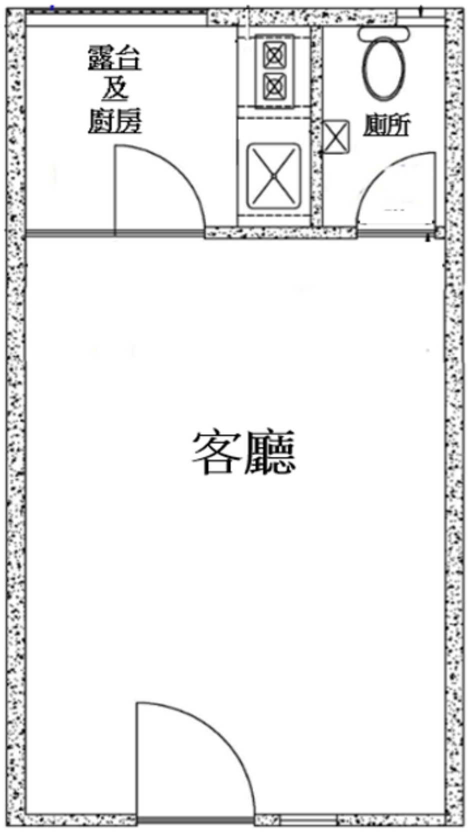
4.1 房屋署于二〇〇九年十一月发出指引，指示职员如何处理租户改动固定装置的事宜（见上文**第 3.1 段**）。然而，本署发现，该指引粗疏不足，不单没有列明负责职员的职责，也没有设定监察工作成效的措施，导致违规个案被延误处理，影响其他租户，亦对守法的租户不公。以下引述七宗个案以说明房屋署在旧机制下跟进违规改动个案所出现的流弊。

个案（一）

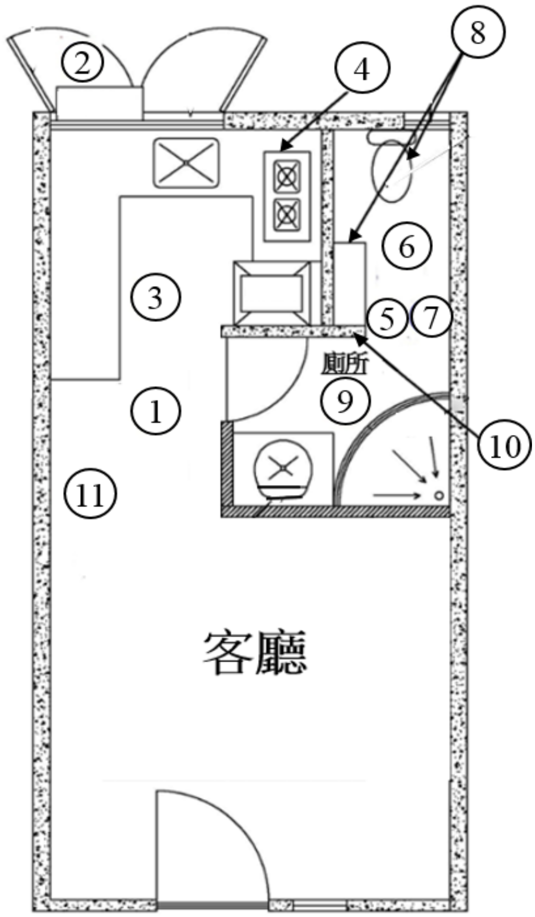
4.2 事涉租户于二〇一三年一月入伙并装修单位，工程于三月下旬完成。屋村办随即派职员到单位视察，发现灶台及洗涤台被拆除和更改位置，又加建组合式仿云石面灶台连洗涤盆，以及拆除厕所原有座厕、水箱及洗手盆（除水箱及洗水盆属乙类固定装置，其余均属甲类固定装置）：

违规单位平面图

<u>标准固定装置平面图</u>



<u>违规改动后的平面图</u>



违规改建项目的详情：

1. 拆除露台玻璃间格连门。
2. 于防盗围栏位置加装铝窗及分体冷气机托架。
3. 于厨房及露台原有地台面加铺地砖。
4. 拆除原有混凝土灶台及洗涤台，更改位置及加建组合式仿云石面灶台连洗涤盆。
5. 拆除厕所铝水铁门连框。
6. 于厕所原有地台面加铺地砖及暗藏排水喉管。
7. 于厕所原有墙身加铺瓷砖。
8. 拆除厕所原有座厕、水箱及洗手盆。
9. 于起居室加建淋浴间及装置洗手盆；地台暗藏供水及排水喉管。
10. 拆除分隔于厨房、厕所及起居室之砖墙。
11. 住户更改原有供电电线及插座位置。

屋村办实地视察时所拍摄的相片









4.3 负责职员凭其经验及判断，认为有关改动没有影响单位结构或公众健康／卫生，亦没有渗漏迹象。再者，当时负责职员手头上有其他更急切的工作，于是他没有要求租户立即修复违规事项，打算在二〇一三年年底才再作跟进。

4.4 二〇一三年十一月，屋村办收到匿名投诉，指事涉单位怀疑有违规改动，负责职员再实地视察，发现单位内有更多违规改动，这些改动不但违反《建筑物条例》中有关楼宇采光和通风的规定，更可能增加楼宇负荷的风险。职员遂立即采取跟进行动。其后经与租户多番商讨后，直至二〇一五年三月，屋村办才成功开展修复工程，并于同月月底完工。

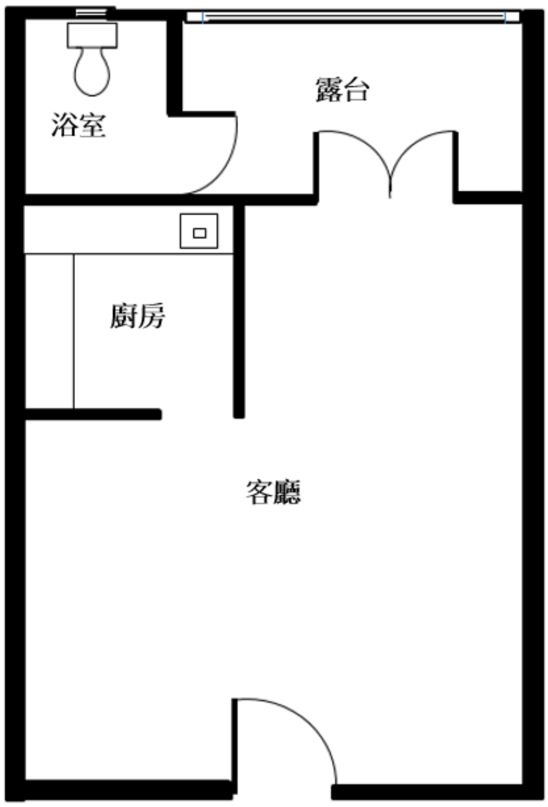
4.5 事涉单位遭严重违规改动，显示租户罔顾遵守规定的承诺，但更甚的是，这宗个案揭示房屋署前线职员明知住户有违规，但却单凭个人经验判断改动没有问题，又因手头有其他更急切工作为由而延误跟进。由二〇一三年三月确认有违规改动后，至二〇一五年三月才完成修复工程，历时两年，期间负责职员虽曾六次与租户商谈，但未有督导人员监察个案进度，以致修复还原一事迟迟未完成。

个案（二）

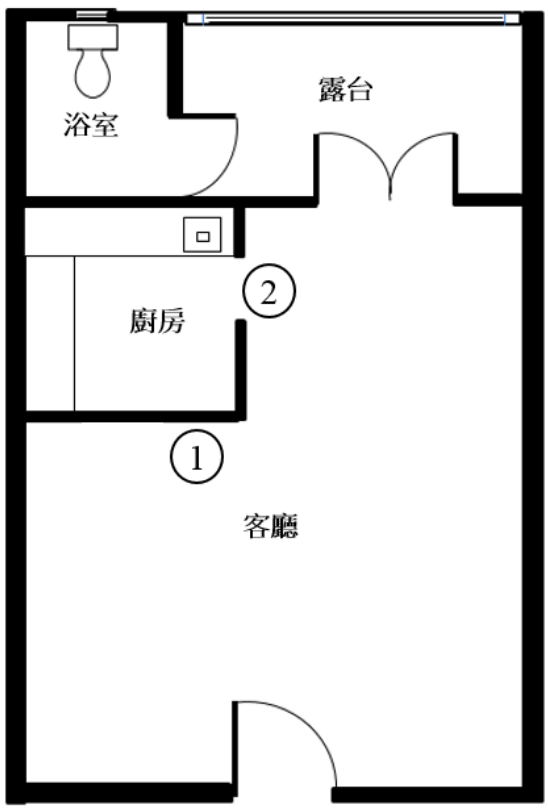
4.6 二〇一三年七月十九日，房屋署收到举报，指事涉单位的厨房有违规改动，该署遂转交个案予所属的外判屋村办跟进。其后，屋村办派员实地视察，证实租户拆除部分厨房墙，并改动厨房门位置（均属甲类固定装置改动）：

违规单位平面图

<u>标准固定装置平面图</u>



<u>违规改动后的平面图</u>



违规改建项目的详情：

1. 密封原有厨房出入口。
2. 拆除部份厨房与客厅之间的墙身用作厨房的出入口。

屋村办实地视察时所拍摄的相片



4.7 根据指引，有关修复工程必须由房屋署执行。然而，在这宗个案，屋村办要求租户修复，更被租户拒绝；租户表示日后迁出单位时，才还原有关固定装置。屋村办评估有关改动没有影响楼宇结构，亦没有破坏防水层增加渗水风险，因此决定暂缓处理。

4.8 二〇一六年一月二十一日，即约两年半后，房屋署向屋村办发警告信，指其处理这宗违规改动个案的表现欠佳。一月二十二日，屋村办发信给租户，指单位内的违规改动情况仍未修复，要求于三月十八日前修复还原。

4.9 再事隔半年，至六月十六日，租户透过立法会议员联络屋村办，要求酌情处理，容许租户于日后迁出单位时，才还原有关固定装置。六月十七日，屋村办再发信给租户，要求于七月十七日前修复还原有关固定装置。租户要求重新审视个案及酌情处理，而其后屋村办五度发信租户要求尽快修复。屋村办现仍在跟进有关个案。

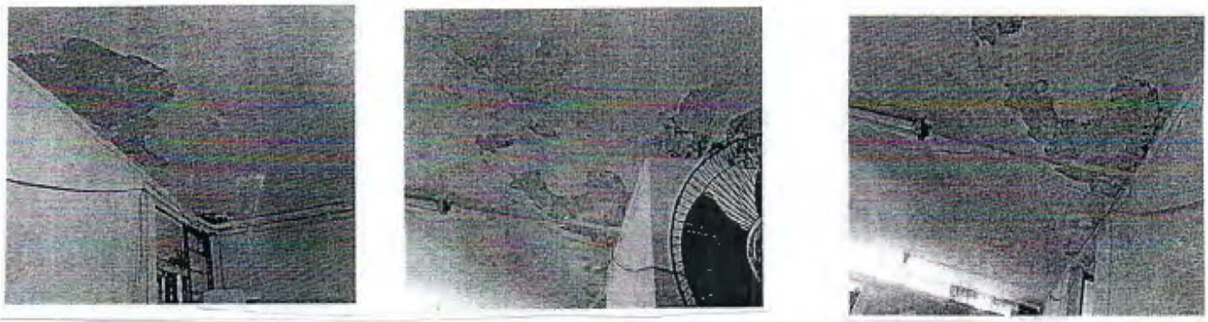
4.10 这宗个案揭露屋村办失职，在事涉租户违规改动甲类固定装置并拒绝修复后全无跟进行动，而房屋署亦只在两年半后才发警告信，执法缓慢的情况令人难以接受。事实上，即使收了警告信，屋村办其后的跟进仍欠积极。

4.11 此外，本署留意到，房屋署向相关屋村办发警告信的日期，为二〇一六年一月，即本署就本主动调查课题展开初步查讯之后。由此看来，若非本署对这个课题表示关注，该署未必重新检视相关个案而向屋村办发警告信。

个案（三）

4.12 二〇一三年十一月二十一日，某下层单位住户投诉其单位天花渗水：

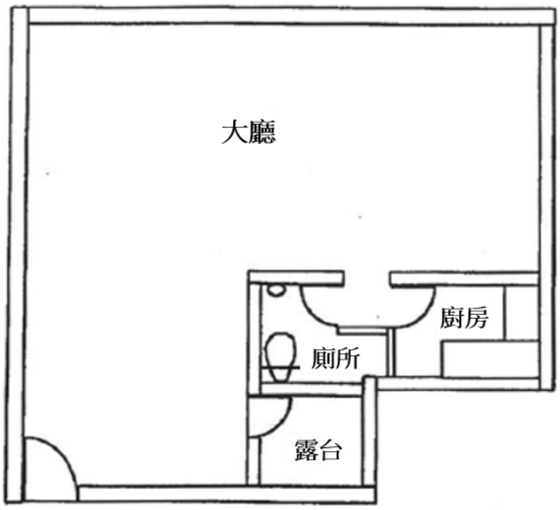
下层单位天花渗水的相片



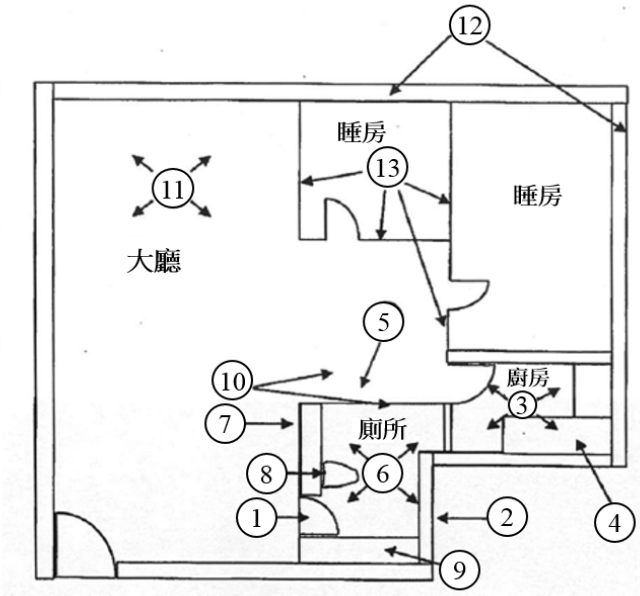
4.13 十二月十日，屋村办到上层单位实地视察，发现租户正在单位进行多项未经批准的改动，包括，拆除分隔厨房、厕所及厅的间隔墙、拆除厕所原有座厕、水箱及洗手盆，于厕所原有地台加铺地砖及暗藏供水及排水喉管，以及拆除厨房灶台及洗涤台等（除水箱及洗手盆属乙类固定装置外，其余全属甲类固定装置）：

违规单位平面图

标准固定装置平面图



违规改动后的平面图



违规改建项目的详情：

1. 拆除露台玻璃间格连门。
2. 于防盗围栏位置加装铝窗及分体冷气机托架。
3. 于厨房及露台原有地台面加铺地砖。
4. 拆除原有混凝土灶台及洗涤台，更改位置及加建组合式仿云石面灶台连洗涤盆。
5. 拆除厕所铅水铁门连框。
6. 于厕所原有地台面加铺地砖及暗藏排水喉管。
7. 于厕所现有墙身铺砌私人瓷砖。
8. 拆除厕所座厕、水箱及洗手盆。
9. 于原有露台位置加建淋浴间及装置洗手盆；地台暗藏供水及排水喉管。
10. 拆除分隔于厨房、厕所及起居室之砖墙。
11. 更改全屋原有供电电线及插座位置。
12. 更改全屋标准窗户至铝窗。
13. 住户自行加装砖墙至两间睡房。

屋村办实地视察时所拍摄的相片



4.14 二〇一三年十二月十六日，屋村办向上层单位租户发警告信，要求于十二月底前将违规改动修复还原。至二〇一四年十月十二日，即约十个月后，下层单位住户透过区议员向房屋署反映，指其单位的天花渗水问题仍未获解决。十月三十日，屋村办再到上层单位视察，发现租户仍未修复之前发现的违规改动，遂于同日向租户发警告信，要求于十一月底前完成修复。

4.15 其后，屋村办持续与上层单位租户跟进，并曾发出警告信，但该租户仍拒绝修复。至二〇一五年十一月三十日，房屋署以违反租约条款向该租户发出迁出通知书，有关租户向上诉委员会（房屋）提出上诉。十二月十六日，上诉委员会（房屋）通知该租户裁决，包括须修复单位内所有违规项目，否则上述迁出通知书将即时生效；有关修复工程现正进行中。

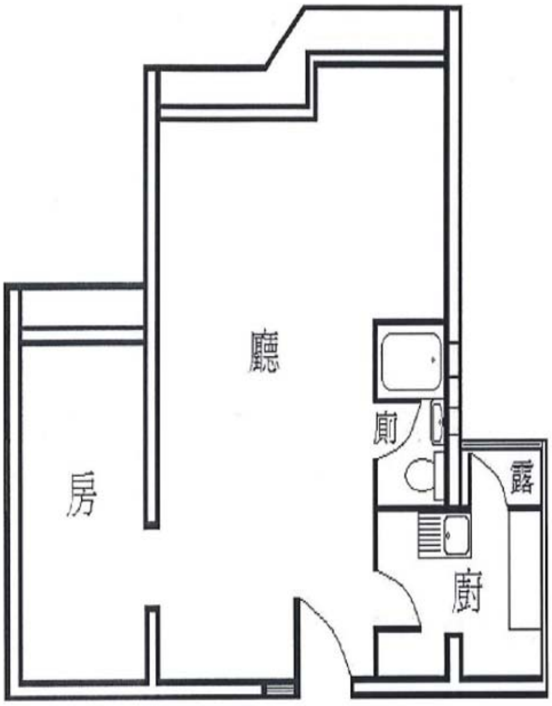
4.16 与个案（二）的情况相似，这宗个案揭示屋村办失职，在发出二〇一三年十二月十六日的警信后的十个月全无跟进行动，直至收到区议员转介下层单位渗水的个案，屋村办的跟进才较为积极，反映房屋署管理层亦没有尽监察之责。

个案（四）

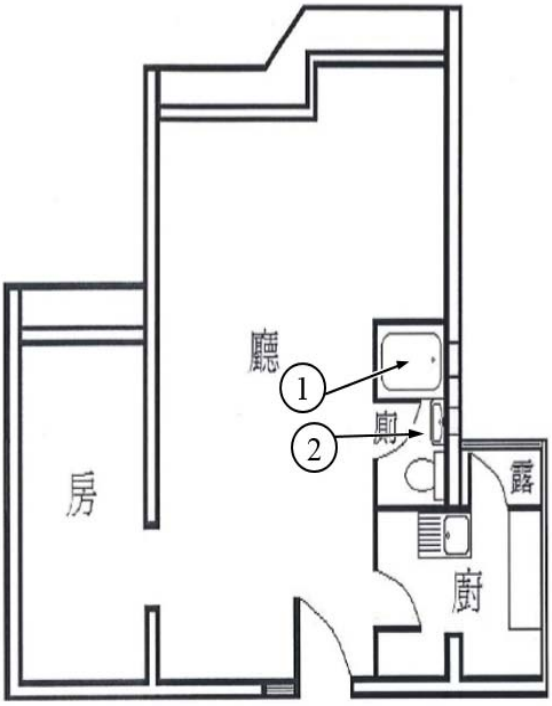
4.17 因应某下层单位投诉其厕所天花渗水，屋村办于二〇一三年七月到上层单位视察，发现租户曾改动厕所地台及水喉（属甲类固定装置）：

违规单位平面图

标准固定装置平面图



违规改动后的平面图



违规改建项目的详情：

1. 将浴缸更改为企缸
2. 更改厕所地台及在洗手盆底加装龙头。

4.18 上述违规改动导致地台防水膜受损令下层单位天花渗漏。其后，屋村办要求上层单位租户进行防漏维修工程。二〇一三年八月底，上层单位租户自行进行维修工程，然而，屋村办实地视察工程进展时发现，租户只为企缸的地台而非为整个厕所地台进行防漏工程：

违规单位只作部分修复的相片







4.19 九月三日，屋村办去信该租户，表示若日后下层单位再出现渗水问题，租户必需再进行防漏工程。

4.20 在这宗个案中，上层单位租户本来须为整个厕所地台进行防漏工程，但屋邨办明知该租户只修复企缸的部分而非整个厕所地台，却没有劝谕租户作全面修复，反而明言待日后下层单位出现渗水问题时才须再作跟进。本署认为，这可能令违规者误会其违规改动只要不引起下层单位天花渗水便可保留。更甚是，这会为其他租户树立不良先例。

4.21 在收到本调查报告的初稿后，房屋署向本署补充，这宗个案涉及的违规改动项目，原属甲类固定装置，但在新机制下，已拨入乙类，因此，该署暂不会要求租户立即修复，至其迁出单位前才须还原。不过，屋村办会密切监察有关改动在日后会否带来负面影响，例如造成渗漏、对健康或环境构成严重滋扰。

个案（五）

4.22 屋村办收到举报，指事涉单位违规安装铝窗（属乙类固定装置）：

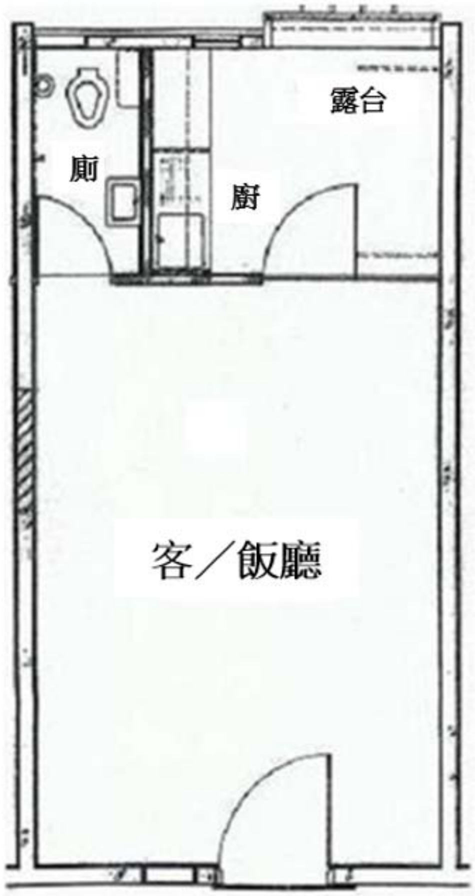
违规单位不当安装铝窗的相片



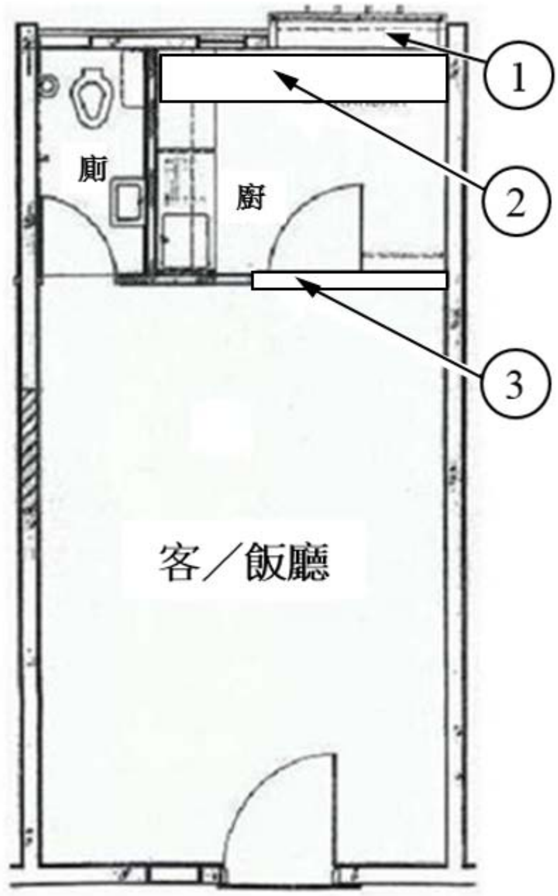
4.23 屋村办于二〇一三年四月实地视察，除确认上述违规事项外，并发现租户曾违规改动其他甲类及乙类固定装置，包括拆除灶台、更改露台洗手盆位置、拆除露台门、框及铰：

违规单位平面图

<u>标准固定装置平面图</u>



<u>违规改动后的平面图</u>



违规改建项目的详情：

1. 安装铝窗。
2. 改动灶台及洗手盆。
3. 拆除露台门、框及铰。

屋村办实地视察时所拍摄的相片



4.24 其后屋村办多次发警告信给事涉租户，要求于指定日期前修复违规改动项目，租户一直不作回应。至二〇一三年八月七日，租户致函房屋署表示会尽快拆除铝窗，至于其余甲类及乙类违规改动，则因为经济困难而拒绝修复，但承诺日后交还单位时会作还原。八月二十日下午，租户拆除铝窗。

4.25 根据房屋署的记录，屋村办处理完违规铝窗问题后，有关违规改动个案的跟进亦告一段落，换言之，上文**第 4.23 段**提及的其他甲类及乙类固定装置违规改动，并未获处理。房屋署其后向本署澄清，屋村办是经考虑租户有经济困难及承诺日后交还单位时会作还原，因此酌情暂缓处理上述违规改动。

4.26 与个案（四）情况相似，在收到本调查报告的初稿后，房屋署向本署补充，事涉租户违规改动了的项目，原属甲类固定装置，但在新机制下，已拨入乙类，因此，该署暂不会要求租户立即修复，至其迁出单位前才须还原。不过，屋村办会密切监察有关改动在日后会否带来负面影响，例如造成渗漏、对健康或环境构成严重滋扰。

个案（六）

4.27 二〇一五年十一月，某下层单位租户投诉天花渗水：

下层单位厕所天花渗水的相片



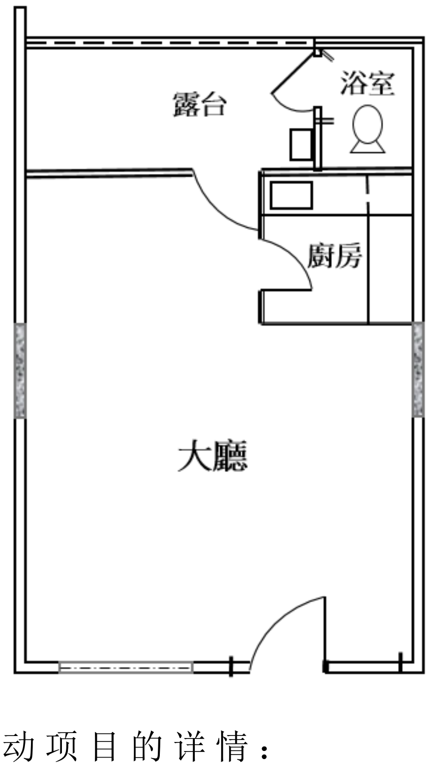
因天花渗水导致厕所污水喉管出现锈蚀情况的相片



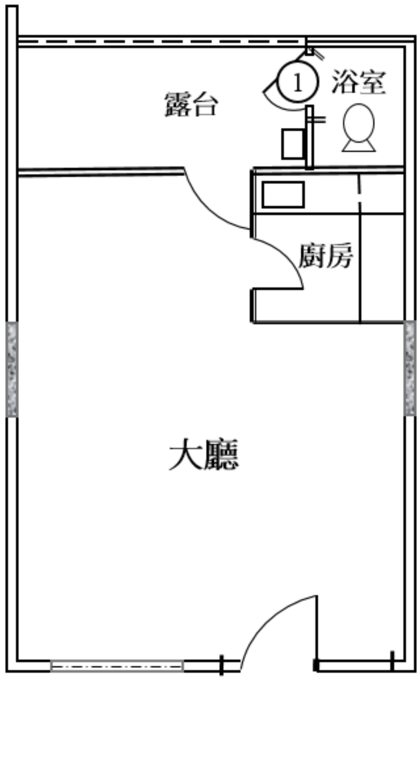
4.28 屋村办调查后，发现渗水源于上层单位违规改动厕所地台及更换座厕（全属甲类固定装置）：

违规单位平面图

<u>标准固定装置平面图</u>



<u>违规改动后的平面图</u>



违规改动项目的详情：

1. 违规改动厕所地台及更换座厕。

屋村办实地视察时所拍摄的相片




4.29 屋村办遂联络上层单位租户商讨维修事宜。该租户表示会自行维修。十一月底，租户完成维修，屋村办派员实地视察，发现下层天花仍有渗水，遂于十二月十一日及二〇一六年一月十三日向该上层单位租户发警告信，要求尽快再次自行维修，又或委托房屋署处理。该租户最终委托房屋署进行修复工程，并于二〇一六年五月二十日缴交维修费，而有关工程于五月二十七日完成。

4.30 这宗个案中的违规改动属甲类固定装置，但房屋署却让租户自行修复，显示职员没有按指引行事，而管理层并没有妥善监察。

4.31 在收到本调查报告的初稿后，房屋署向本署补充，屋村办起初容许租户以工作繁忙，未能配合其施工时间而坚持自行修复，显示职员未能完全按指引行事，而管理层在监察方面仍有改善空间。

4.32 本署不接纳房屋署的补充解释。首先，该署未能提供客观佐证以显示曾要求事涉租户配合其施工时间表。再者，本署留意到，屋村办在其二〇一六年一月十三日给租户的信（见上文**第4.29段**）中写道：「你们承诺在2015年11月尾前后彻底完成维修，惟本处发现下层单位仍有渗水，本人现再次提醒你须于2016年2月1日或之前彻底完成维修，以免继续渗水影响下层单位租户。倘你在聘请注册承办商上有困难，本处可代你安排本署合约承办商……。另外，若你选择自行维修，你必须于2016年2月1日或之前维修妥当……」。

4.33 上述信函明言租户可选择自行修复有关项目，与上述房屋署的补充解释有出入。

个案（七）

4.34 因应某下层单位投诉厕所天花渗水，

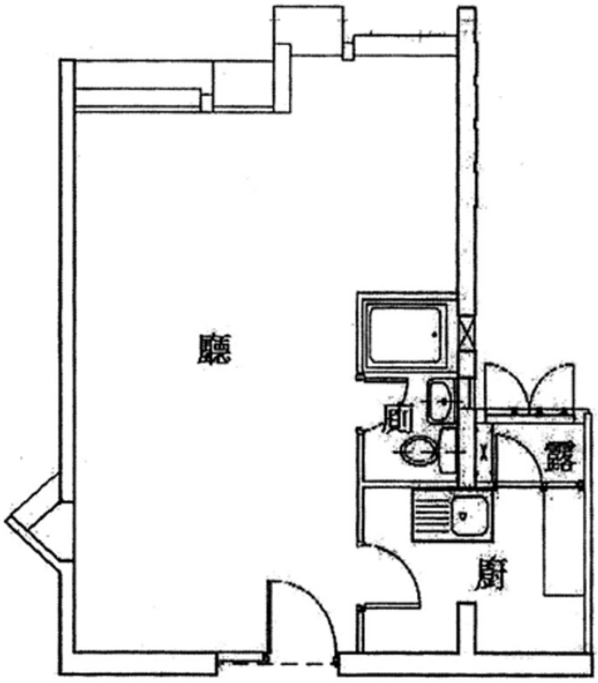
下层单位天花渗水的相片



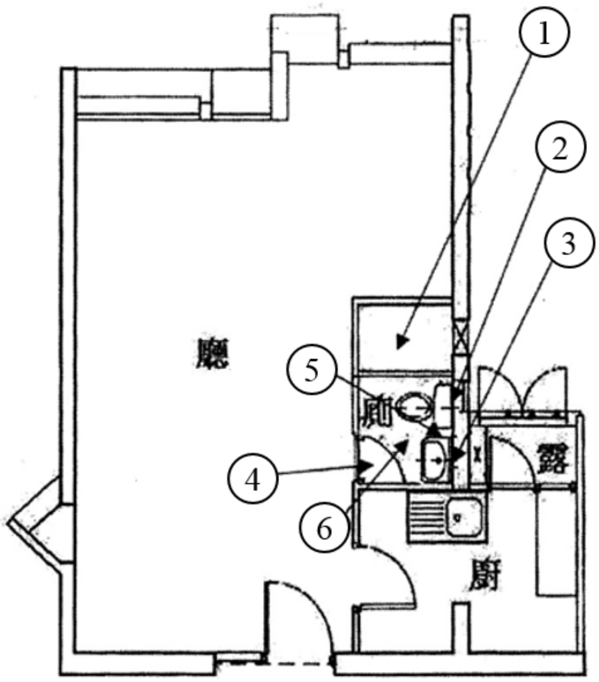
屋村办于二〇一四年二月二十一日到上层单位视察，发现租户将单位内的全部喉管改为暗喉，又改动厕所的地台、厕所坐厕连水箱、淋浴企缸（除水箱属乙类固定装置外，其余全属甲类固定装置），以及改动厕所门位置、洗手盆、洗手盆底储物柜（全属乙类固定装置）：

违规单位平面图

<u>标准固定装置平面图</u>



<u>违规改动后的平面图</u>



违规改动项目的详情：

1. 原有浴缸更改为淋浴企缸。
2. 更改原有厕所坐厕连水箱位置。
3. 更改原有洗手盆位置。
4. 更改厕所门位置。
5. 更改原有污水渠分支、食水及冲厕水喉管及配件为暗喉。
6. 更改原有地台瓦。

屋村办实地视察时所拍摄的相片



4.35 三月四日，屋村办发警告信，要求上层单位租户于三月十八日前自行修复。其后，上层单位租户向屋村办表示，已于四月份完成厕所地台的防水工程及将暗喉转为明喉，然而，屋村办实地视察下层单位后发现，其天花渗漏问题仍未改善。为此，屋村办于五月三十一日向上层单位租户再发警告信，要求租户支付维修费并让维修人员入屋进行维修工作。租户最终同意由屋邨办安排修复工程；工程于六月二十一日完成。

4.36 这宗个案与个案（六）的情况相若。职员漠视部门指引规定而让租户自行维修甲类违规改动，但未能解决下层单位的渗水问题，最终要由房屋署重做，延误解决问题。

5

本署的评论及建议

旧机制的流弊

5.1 综合而言，旧机制反映房屋署一直以来不重视公屋租户违规改动的情况，即使发现违规个案，该署的跟进工作并不积极，某些个案甚至不跟指引，让租户自行维修甲类违规改动项目。这种态度不但对因违规工程衍生的问题而受影响的其他租户不公，亦间接助长违规改动之风。房屋署在旧机制下的监察工作的流弊，主要表现在以下几方面：

(1) 延误跟进个案

5.2 在旧机制下，房屋署并无制定跟进个案的程序、时限，以及相关职员的职责（见上文**第 3.5 段**）。根据房屋署的记录，在过去四个财政年度已完成修复工程的 65 宗个案中，有 10 宗个案需时 6 个月或以上，其中 7 宗更逾 9 个月，最长的个案用了超过两年才成功处理。至于截至二〇一六年六月三十日仍待办的违规改动个案，则有 27 宗，当中 18 宗需时 6 个月或以上但仍未完成修复工程，其中 13 宗需时 9 个月或以上，而最旧的一宗个案，已跟进接近三年，可见延误严重。**第 4 章**个案（一）至（四）充分反映这流弊。

(2) 职员不按指引行事

5.3 根据既定指引，甲类固定装置的修复工程必须由房屋署执行，以确保所采用的物料及安装方法符合既定规格及标准（见上文**第 2.5 及 3.2 段**），保障楼宇安全。然而，根据房屋署的记录，在 65 宗已完成修复工程的个案中，有 61 宗涉及甲类固定装置的违规改动，当中的 28 宗个案由租户自行修复，处理并不符合既定指引，更可能对楼宇安全造成隐患。**第 4 章**个案（六）及（七）反映此项流弊。

5.4 此外，对于一些长期拖延修复违规改动的个案，如**第 4 章**个案（一）及（四），房屋署采取过于宽松的态度，未有切实施行屋邨管理扣分制或执行租约规定以收阻吓之效。

(3) 跟进粗疏、执法不严

5.5 屋村办在跟进个别个案时，未有要求租户彻底修复还原所有违规改动项目，反而接受租户「承诺」日后交还单位时才还原，继而结案，不再跟进，显示其跟进粗疏，执法甚不严谨。**第 4 章**个案（四）及（五）反映跟进工作甚为不足。

(4) 监管不力

5.6 **第 4 章**所述的七宗个案，均反映房屋署管理层对违规改动固定装置的问题，以及职员跟进个案的进度及质素缺乏监察，任由问题持续。

新机制仍有不足，须检讨成效和进一步改善

5.7 房屋署因应本署二〇一五年中一宗投诉个案的建议（见上文**第 3.6 段**），检讨跟进违规改动个案的机制，并于二〇一六年八月发出新指引。新指引具体罗列处理有关个案的程序及时限，以及相关人员的职责。本署认为，新指引提供一套统一的跟进准则，避免不同屋村办，甚至不同人员有不同的处理方式；房屋署此举总算是亡羊补牢，拨乱反正。

5.8 然而，本署留意到，房屋署的新指引包括重新分类固定装置。本署明白，该署如何订定固定装置的类别，涉及工程方面的专业判断，但本署认为，该署将露台 / 厕所 / 浴室 / 厨房地台瓦、淋浴盆、淋浴小室、浴缸、厕盆、灶台、分支水喉管及配件等项目，由原先属甲类的固定装置拨入乙类（见上文**第 3.8(a)段**），可能对租户的居住环境构成隐忧，例如导致渗漏或结构不稳固。事实上，根据房屋署的资料，上文**第 5.2 段**提及的合共 92 宗违规改动个案（65 宗已完成个案及 27 宗仍待办个案）中，有 33 宗，即超过三份一个案涉及天花渗水。导致天花渗水的原因，大多是上层单位违规改动厨房 / 厕所 / 浴室设备及地台，以致破坏地台防水层，结果导致渗水。房屋署把涉及厕所 / 浴室 / 厨房设备及地台的改动由甲类拨入乙类，会否影响楼宇结构引来更多天花渗水个案，有待观察。

5.9 此外，新指引虽要求屋村办须于 90 历日内实地视察已获批准进行改动工程的单位（见上文**第 3.9 段**后半部），然而，若实地视察时有关工程仍未完成，指引并无规定屋村办须再安排视察，以确保所有改动符合相关规定。另一方面，若工程已完成，

实地视察能否察觉如防漏等隐藏性的工程／工料是否符合标准，亦是未知之数。

5.10 无论如何，新指引运作至今只有数月，成效有待评估。房屋署应定期检讨新机制的推行成效及在有需要时进一步完善有关指引，以妥善跟进租户违规改动固定装置的问题。

结语

5.11 房屋署虽然在二〇〇九年制订指引处理违规改动个案，但指引有欠严谨和全面，而多年来管理层没有妥善监察职员跟进个案的进度，以致多宗个案延误处理，令有关租户以为可以蒙混过关。当有关违规改动影响到其他租户，例如导致下层单位天花渗水，一如**第 4 章**所载相片中的情况，则对该受影响的租户构成不公和滋扰，甚至有可能危害楼宇安全。房屋署于二〇一六年八月修订跟进机制和指引，实在是刻不容缓。根据房屋署的记录，由二〇一二年四月一日至二〇一六年三月三十一日的四个财政年度期间，该署跟进并已成功完成修复工程的违规改动个案共 65 宗，而截至二〇一六年六月三十日仍待办的违规改动个案，尚有 27 宗（上述 92 宗个案中，只有 23 宗由屋村办主动巡查发现）。本署相信，这些只是冰山一角，不排除有租户只顾自己居住利益，而不向屋村办申报已改动甲类及乙类固定装置。房屋署有需要加强巡查和认真跟进举报，及早识别和找出违规改动单位装置的租户，避免问题恶化。

5.12 房屋署因应本署的介入而于二〇一六年八月修订处理租户改动单位装置的机制和内部指引，加强监察跟进工作的进度，这虽然是被动，但亦不失为努力改善服务的表现。不过，新机制的成效仍有待观察，加上放宽部分以前属甲类固定装置而不得改动的项目拨入乙类，会否造成更多投诉，例如会令下层租户天花渗水等，成为疑问，再者，租户是否知悉新机制的运作，亦很重要。本署认为，该署应加强宣传新机制下的固定装置分类，以及展示致力取缔违规改动个案的决心，并应加强巡查和积极找出违规个案，为居民营造更安全的居住环境。

建议

5.13 鉴于以上所述，申诉专员建议房屋署：

（一） 定期检讨新机制的推行成效，确保达预期效果，避免旧机制下的流弊重现，以及在有需要时优化工作指引，包括订定更清晰条文，规定屋村办须于改动工程完成后安排视察，以确保所有改动符合相关固定装置分类的规定（见上文**第 5.9 段**）。

（二） 紧密监察在修订固定装置的分类后的影响，特别留意原属甲类固定装置被拨入乙类后，有否影响楼宇结构引致更多天花渗水个案（见上文**第 5.8 及 5.9 段**），并在有需要时对固定装置的分类再作修订。

（三） 加强监察，确保前线职员按指引行事，包括在有需要时果断地施行扣分制等惩处措施。

（四） 积极跟进现时仍待办的违规改动个案（见上文**第 5.2 段**），特别是跟进已超过半年的个案。

（五） 重新检视未获全面跟进（见上文**第 5.5 段**），以及由租户自行修复甲类固定装置的个案（见上文**第 5.3 段**），确保有关个案已获适当跟进。

（六） 定期举办前线人员培训课程，加强前线人员应对违规租户，特别是困难个案的能力。

（七） 加强巡查和积极找出违规个案。

（八） 加强宣传新机制下的固定装置分类和展示取缔违规改动个案的决心。

（九） 考虑加强惩处拒绝修复违规改动单位固定装置的租户。

5.14 房屋署接纳本署的建议，并已着手跟进。本署感谢该署在调查过程中予以合作，亦欣悉该署接纳本署的所有建议。本署会继续监察，直至该署全面落实建议。

鸣谢

5.15 本署在进行调查期间，得到房屋署的通力合作，申诉专员谨此致谢。

申诉专员公署
档案：**OMB/DI/404**
二〇一七年三月